

# Faq - Atendimento e Assistencial

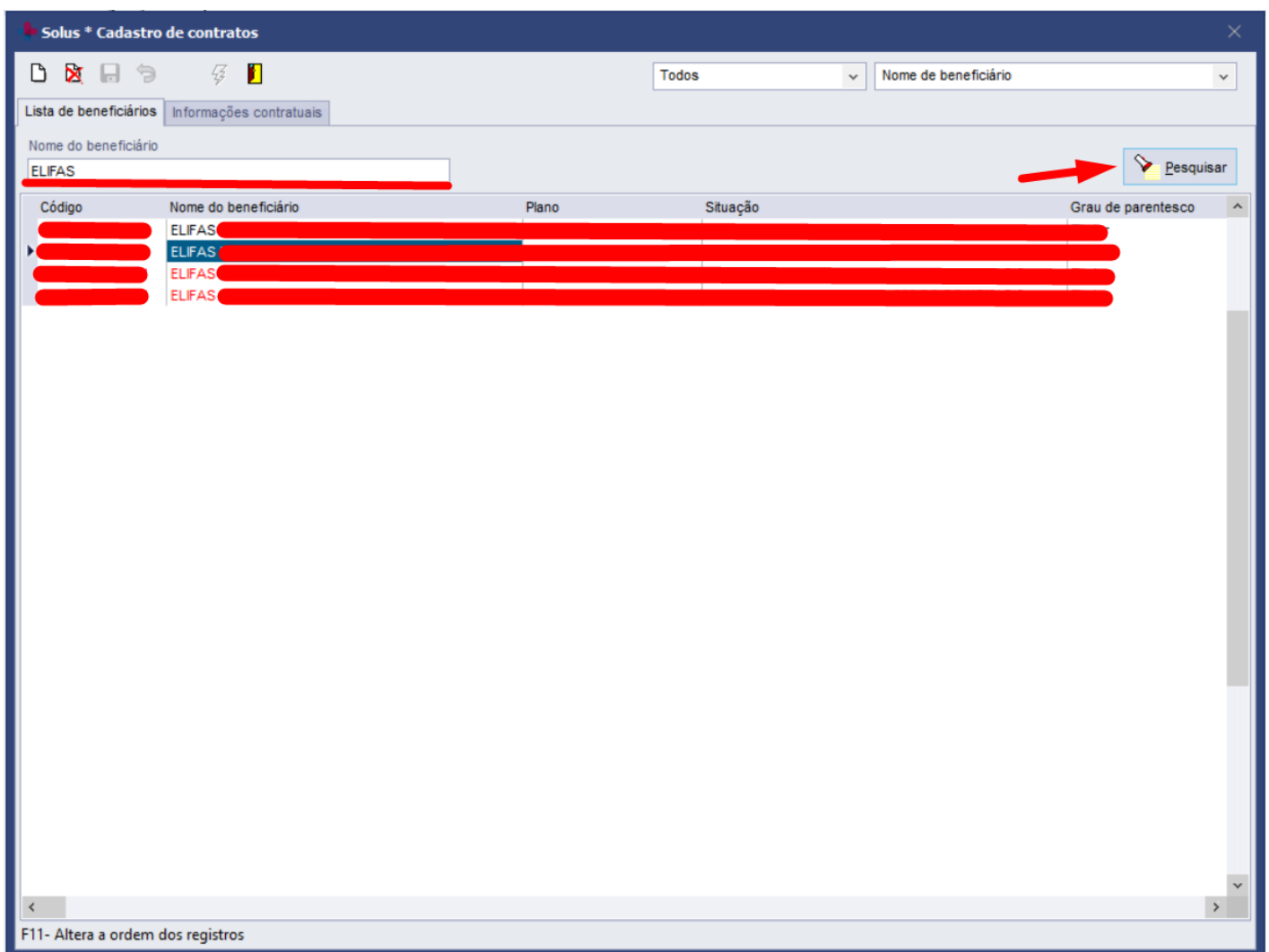
Principais demandas de suporte aos módulos de atendimento e Assistencial no Solus

- [Alteração de Senha do Aplicativo Liv / Portal do Beneficiário](#)
- [Regras de Agendamento por Idade - App Liv](#)
- [Redefinição de Senha - Agente PBX](#)
- [Busca de Anamneses - Prontuário - Cuidado Liv](#)
- [Permissão de Direitos - Solus](#)

# Alteração de Senha do Aplicativo Liv / Portal do Beneficiário

A alteração da senha é realizada através do módulo Estrutural no Solus, no menu "Cadastros -> Cadastros de contratos";

Na tela apresentada, é necessário buscar o beneficiário e ir até a seção "Informações Contratuais";



Em seguida, selecionar o beneficiário que deseja alterar a senha, e acessar o menu "Beneficiários";

Solus \* Cadastro de contratos

Todos Nome de beneficiário

Lista de beneficiários Informações contratuais

Identificação Pref. p/pagamento, Débito em conta Cartão de crédito, Classificação e Faturamento Nº de beneficiários Agrupamento Contratos

Identificação

Contrato: [REDACTED] Data de registro: [REDACTED] Data de contrato: [REDACTED] Data de vigência (validade): [REDACTED] Dia de vencimento: [REDACTED]

Estabelecimento: [REDACTED] Congênera: [REDACTED]

Plano / Produto principal: [REDACTED] Tabela: [REDACTED] % Desc.: 0,000%

Empresa: INSTITUTO DO CANCER DO CEARA Contratante responsável: [REDACTED]

Dados comerciais

Unidade comercial: [REDACTED] Comercializado por: VENDEDOR ADM

Comissionamento: REGRA ADMINISTRATIVA Analista responsável: [REDACTED]

Endereço para faturamento

C.E.P.: [REDACTED] Endereço: RUA Logradouro: [REDACTED] Número: [REDACTED] Complemento: [REDACTED]

Bairro: [REDACTED] Cidade: [REDACTED] Estado: CE Região (área): [REDACTED]

Consultar telefones Atribuir endereço Consultar / Editar endereço

Beneficiário Idade Situação Valor Valor familiar

ELIFAS [REDACTED]

Outras Operações

- Beneficiários - F8**
- Nova família - F9
- Cancelamento
- Reativação
- Migração
- Observações
- Alertas
- Outras informações
- Tabelas de preços
- Coberturas específicas
- Valores espec. de copart.
- Limites específicos
- Padrão de carências
- Config. de pós-pagamento
- Neg. espec. de preços
- Planos/Produtos permitidos
- Imprimir documentos


Última alteração 24/09/2024 15:54:12

Na tela apresentada, é necessário seguir até a aba "Outras Informações A", e selecionar a opção "Gerar Senha":

Solus \* Cadastro de beneficiários

Código	Nome	Idade	Tipo	Situação	Valor	Total da família
[REDACTED]	ELIFAS [REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

**Status específico do beneficiário**

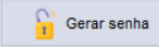
Status:  Data de início:   Status do beneficiário

**Web - Configurações do beneficiário**

Pode obter autorização pela web (Área do prestador)  
 Pode solicitar autorização pela web (Área do beneficiário)  Usuário deve mudar a senha no próximo login  
 Bloquear este beneficiário no agendamento web  Não quero ser contactado : e-mail, call center  
 Usuário de liberação?

**Outras informações pessoais**

Data de união estável / Casamento:  Número do passaporte:  Nacionalidade: BRASIL  
 Nº Benefício INSS:  R.N.E (Reg. Nacional de Estrangeiros):  Naturalidade: FORTALEZA CE ...  
 CNH:  Carteira profissional:   
 Correspondência por E-mail?:  Data de início de atendimento:  Raça/Cor:   
 Tipo sanguíneo:  Modelo diferenciado de carteirinha:  Peso (Kg):  Altura (m):   
 Data do último recadastramento:  Impressão de carteirinhas?  Massa corporal: 0,00  
 Natureza do beneficiário (SIP):  Classificação:   
 E-mail: [REDACTED] E-mail de faturamento: [REDACTED]  
 Beneficiário indicado por:  Médico assistente:   
 Cooperado/Prestador responsável:  Nome do plano (contratos pós-pag e TISS):   
 Padrão de comunicação:  Acomodação específica (diferente do plano):   
 Canal de Vendas:  Código da situação servidor público:



Beneficiário **Outras informações A** Outras informações B Informações bancárias e de cobrança Aditivos contratuais Biometria Compartilhamento de risco

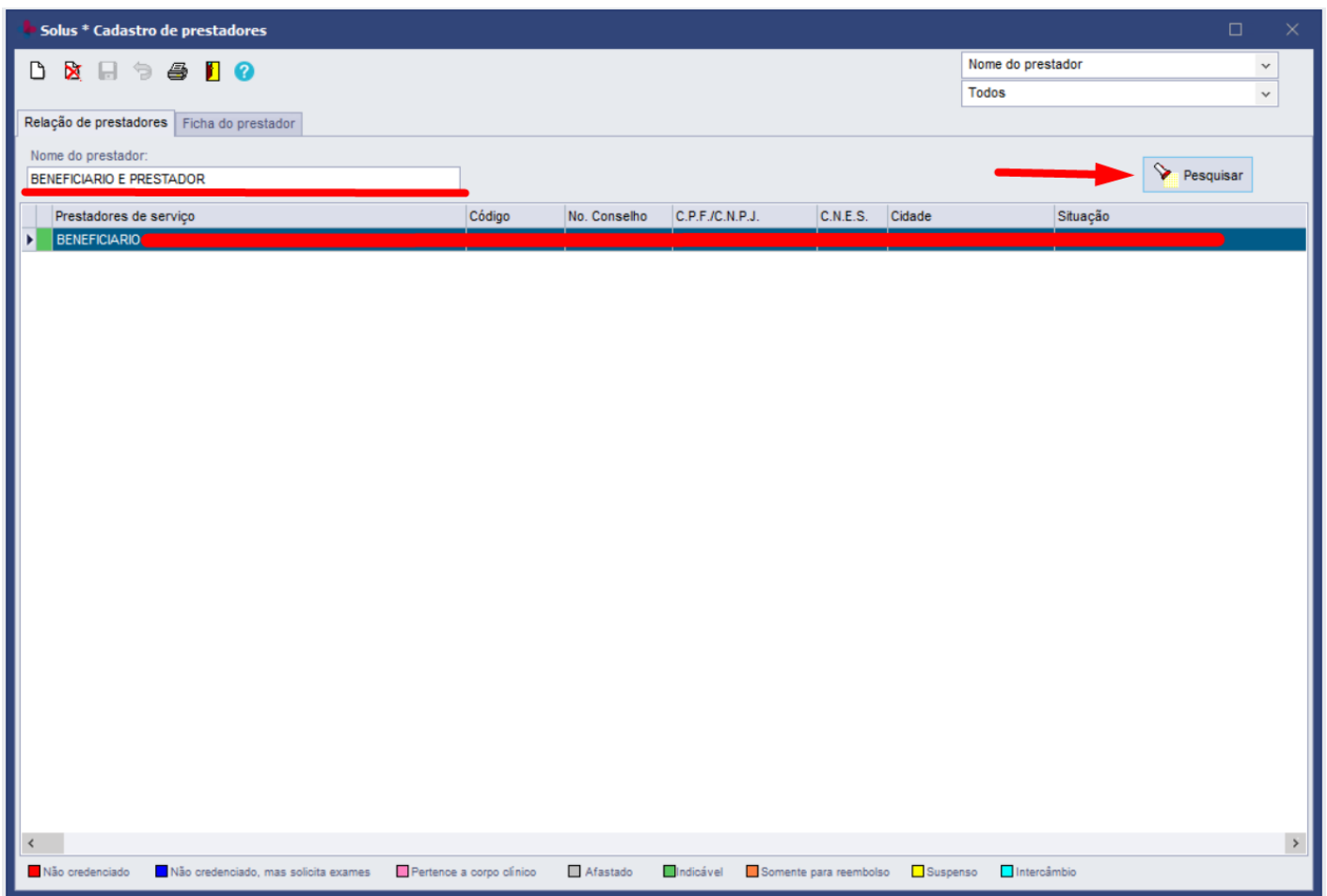
F1 - Ajuda F7 - Cancelamento F8 - Reativação F9 - Carências

Obs: alguns beneficiários possuem mais de um contrato ativo, para que seja possível logar tanto no aplicativo, quanto no portal do beneficiário, é necessário que a senha seja alterada em todos os contratos;

# Regras de Agendamento por Idade - App Liv

Na rotina de agendamento são consideradas algumas regras para disponibilizar os horários disponíveis para o beneficiário; Neste tópico será abordado o cadastro de regras para restringir idade no agendamento;

O cadastro das regras acontece no módulo "Contas Médicas", através do menu "Cadastros -> Prestadores de Serviço -> Prestadores de serviço";



Acessando a ficha do prestador, é necessário que no campo "Regra de Atendimento(execução)" este selecionada a opção "Atende somente os serviços autorizados" para que o menu "Procedimentos autorizados seja habilitada";

Solus \* Cadastro de prestadores

Nome do prestador: Todos

Relação de prestadores | **Ficha do prestador**

Identificação:

Código: [REDACTED] Identificação: [REDACTED]

Nome: BENEFICIÁRIO [REDACTED]

Fantasia: BENEFICIÁRIO [REDACTED]

Endereço: RUA [REDACTED] [REDACTED]

Bairro: [REDACTED] Cidade: [REDACTED]

Região (área): [REDACTED] Consultar telefones

Tipo do endereço: ENDEREÇO DE ATENDIMENTO

C.E.P.: [REDACTED]

Referência/compl.: [REDACTED]

Estado: [REDACTED]

Contato: [REDACTED]

Layout para troca de arquivos: [REDACTED]

Data de credenciamento: [REDACTED] Último pagamento: [REDACTED]

Regra de atendimento (execução): **Atende somente os serviços autorizados**

Cobrança de coparticipação: [REDACTED]

Mala direta: [REDACTED]

É auditor da operadora? [REDACTED]

Classificação do auditor: [REDACTED]

Prazo em dias cobrar pelos atendimentos: [REDACTED]

Prazo em dias para recusar glosas: [REDACTED]

Prazo de recurso de glosa considera: [REDACTED]

Prazo em dias para recusar glosas (reanálise): [REDACTED]

Prazo de recurso de glosa (reanálise) considera: [REDACTED]

Operadora de planos de saúde: [REDACTED]

Sítio eletrônico: [REDACTED]

Processo de auditoria dos lotes: [REDACTED]

Data da última revisão do cadastro: [REDACTED]

Credenciado? [REDACTED]

Descredenciamento: [REDACTED]

Motivo. descredenc.: [REDACTED]

Padrão de geração de contas a pagar: [REDACTED]

Envia para a lista negra?: [REDACTED]

Data de recadastramento: [REDACTED]

Pode ser solicitante? [REDACTED]

Pode ser executante? [REDACTED]

Incluir usuário web? [REDACTED]

Operador do sistema: [REDACTED]

Núm. dias que ficará visível ao descredenciar: 0

Centro estocador: [REDACTED]

Possui acesso a cadeirante? [REDACTED]

Analista de contas médicas responsável: [REDACTED]

1. Pagamento de honorários | 2. Impostos | **3. Informações adicionais** | 4. Documentação | 5. Especialidades | 6. Observações | 7. E-mails | 8. Opções do Portal Web | 9. Configurações do TISS | 10. Con: < >

Paquetes | Tabela de taxas | **Procedimentos autorizados** | Corpo clínico | Redes de atendimento

Faturamento específico | Faturamento por plano | **Faturamento linear** | Contrato do prestador | Endereços

Na aba de "Procedimentos autorizados por prestador", é possível verificar os procedimentos que o prestador está habilitado para atender, assim como a "Faixa etária, Idade Inicial e Idade Final";

Solus \* Cadastro de prestadores

Solus \* Procedimentos autorizados por prestador

Relação de procedimentos autorizados Cadastro

Vigência a partir de: -- Independente --  
Vigente até: -- Independente --

Código: 10101040  
Procedimento: CONSULTA DE RETORNO  
A partir de: 05/01/2024 Autorizado até:  
Periodicidade em dias (retornos): Periodicidade em horas (retornos):  
Periodicidade por CID

Forma de cálculo de retornos: Independente da especialidade  
*Caso o campo forma de cálculo de retornos não seja preenchido, o sistema considerará o que foi definido nas configurações gerais do sistema. Essa forma de cálculo de retornos serve especificamente para o prestador em questão. A configuração geral atual é: "Paciente retornando ao mesmo prestador, com mesma especialidade e mesmo código"*

Faixa etária - Idade inicial: Faixa etária - Idade final:

Natureza dos atendimentos: Todas  
Regime de atendimentos: Ambos - Eletivos e urgentes  
Publica no manual?: Sim Obrigatório emitir guia para atendimento?: Sim

Congêneres: +  
Local de atendimento: BENEFICIÁRIO E PRESTADOR DE TESTES +  
Especialidade: AUDITORIA +  
Preferencial: Sim  
Obriga encaminhamento? Não

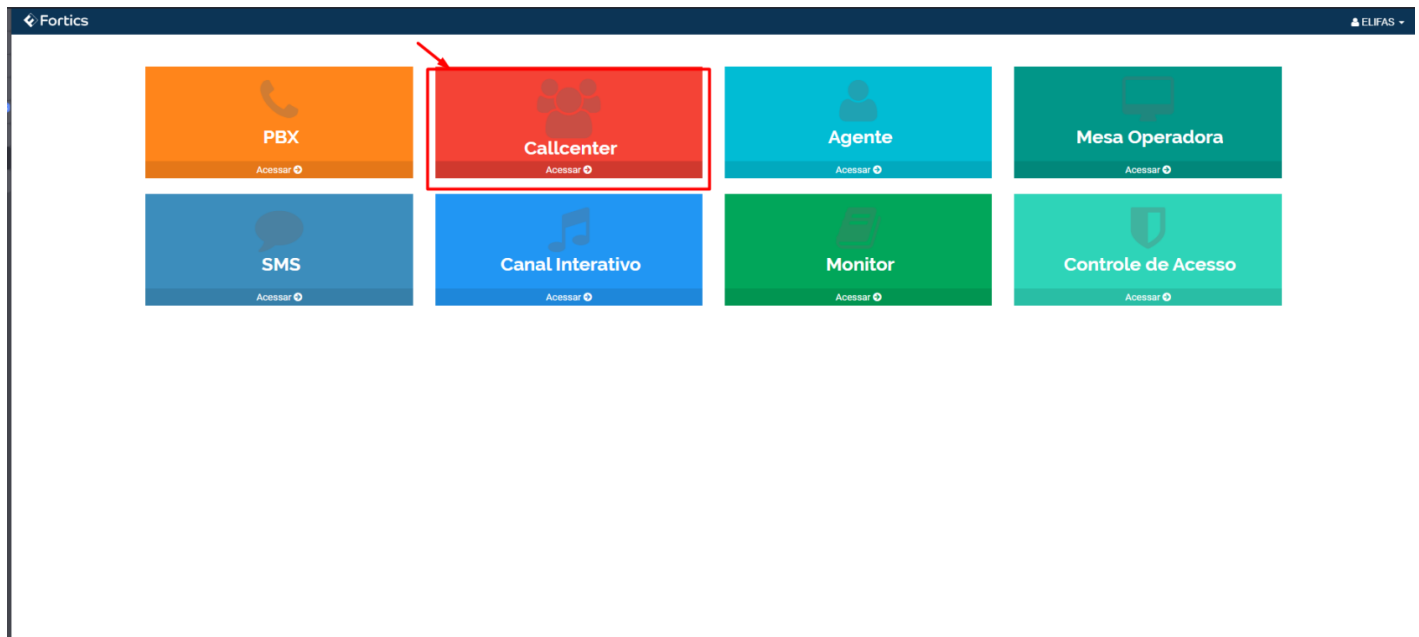
1. Pagamento de

F3 - Incluir F4 - Excluir F5 - Gravar F6 - Cancelar F7 - Imprimir F8 - Selecionar procedimentos F12 - Sair

Faturamento específico Faturamento por plano Faturamento linear Contrato do prestador Endereços

# Redefinição de Senha - Agente PBX

Para realizar o reset de senha de um agente, é necessário estar logado na plataforma pbx, e acessar o menu "Callcenter";



Através do Menu "Cadastros -> Agentes" é possível visualizar os agentes já cadastrados na plataforma, e que podem ter sua senha redefinida;



Na tela apresentada, o agente poderá ser pesquisado, a alteração de senha ocorre utilizando a

opção "Editar":

Fortics + Cadastro - Relatórios - Monitor - Discador

Agentes

Pesquisar agentes:  
FRANCISCA CAMILA NUNES DE OLIV

Total de agentes: 1 de 48

Selecionar todos | Desmarcar todos | Excluir Selecionados

Nome	Login	Número	Jornada de trabalho	Prioridade	Agente online	Ações
FRANCISCA CAMILA NUNES DE OLIVEIRA CAVALCANTE	CAMILA	45879	00:00-23:00	10	<input type="checkbox"/>	

Neste momento, a nova senha deve ser informada no campo "Senha";

Fortics + Cadastro - Relatórios - Monitor - Discador

Agentes

Nome: FRANCISCA CAMILA NUNES DE OLIVEIRA CAVALCANTE

Logim: CAMILA

Número: 45879

Senha:

Hora de login/logoff: 00:00 23:00

Prioridade no cadastro: 10 Maior

Playlist: Mudo

Permitir troca de senha: Sim

Trocar senha no próximo logon: Não

Agente online:

Filas

- CONTAS\_MEDICAS (62)
- FORA DE HORÁRIO (63)
- Central ao Prestador (75)
- Fila\_0800 (778)
- Fila\_0800\_abandono (779)
- PLANTAO VENDAS (52)
- FORA\_DE\_HORARIO\_2 (67)
- Fila\_0800\_abandono\_RN (879)
- VENDAS (501)
- Fila teste (7708)
- teste (79)
- call back (503)
- AUTORIZACOES (90001)
- teste (999)
- OUTROS CONVÊNIOS (85)

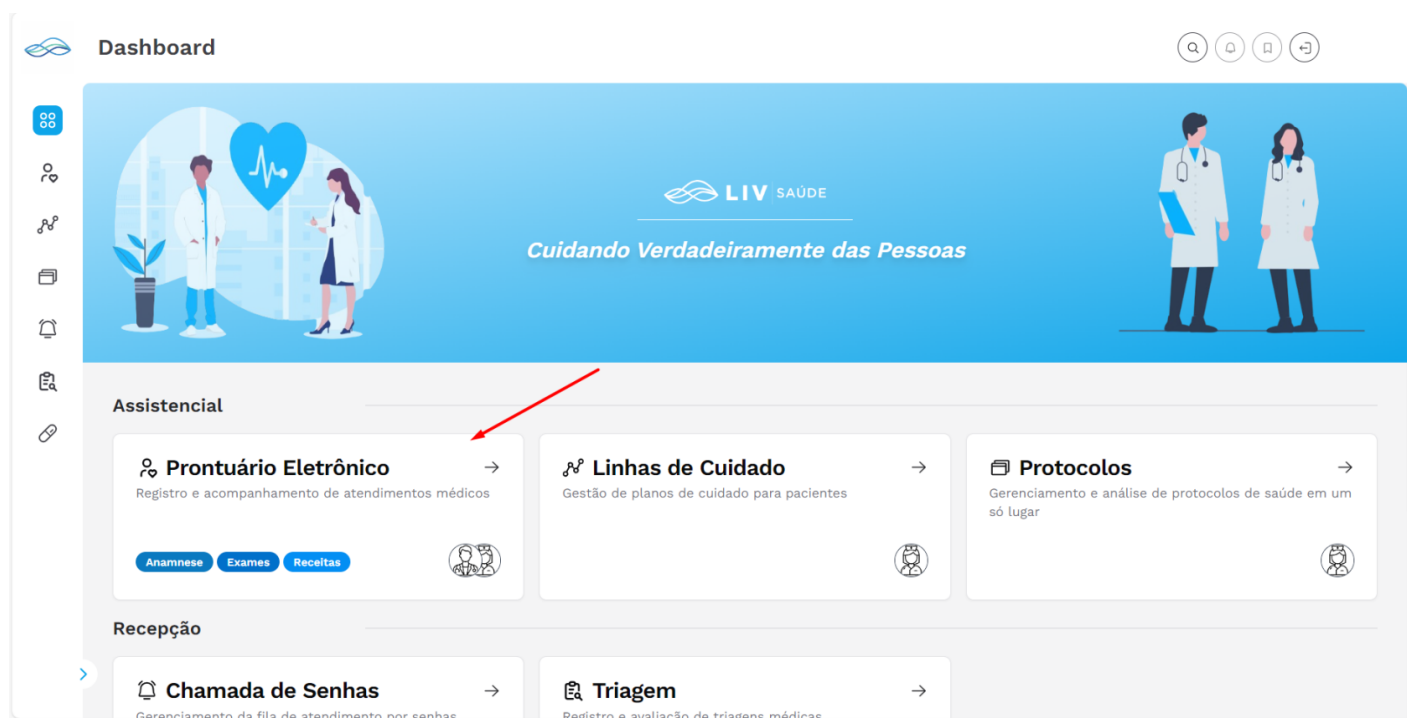
Filas para logar

- ATENDIMENTO NACIONAL (55)
- SAC NORDESTE (185)
- MARCAÇÃO DE CONSULTA NORDE
- SAC SUDESTE (121)
- MARCAÇÃO DE CONSULTAS SUDES
- MARCAÇÃO DE CONSULTAS NACK
- SAC NACIONAL (302)

# Busca de Anamneses - Prontuário - Cuidado Liv

Através do módulo "Prontuário Eletrônico" no Cuidado Liv, é possível consultar o histórico de todas as anamneses realizadas para aquele beneficiário; Porém, alguns beneficiários possuem mais de um contrato, e assim, os registros são divididos entre os contratos que o beneficiário possui;

O Acesso aos registros de Anamnese é realizado através do módulo "Prontuário Eletrônico";



Através do ícone de busca é possível pesquisar pelo nome do beneficiário, ou pelo número do agendamento:

Dashboard > Atendimento Médico

Filtros: [Filtrar](#) [Atualizar](#)

Painel: Pa Maracanaú | Unidade: Pronto Atendimento Maracanaú | Consultório: Consultório 12

Aguardando: 0 | Em Atendimento: 0 | Atendidos: 0

Tipo	Hora	Situação	Classificação de risco	Queixa	Idade	Paciente	Empresa/Convênio	Observação
Nada a exibir por aqui...								

Dashboard > Atendimento Médico

Paciente  Agendamento

ELIFAS

- 31/05/2022 ELIFAS [REDACTED]
- 31/03/2022 ELIFAS [REDACTED]

Painel: Pa Maracanaú | Unidade: Pronto Atendimento Maracanaú | Consultório: Consultório 12

Aguardando: 0 | Em Atendimento: 0 | Atendidos: 0

Tipo	Hora	Situação	Classificação de risco	Queixa	Idade	Paciente	Empresa/Convênio	Observação
Nada a exibir por aqui...								

Acessando a página de atendimento médico, os registros ficam disponíveis em "Histórico";

Dashboard > Atendimento Médico > Consulta do beneficiário

Atendimento de ELIFAS [REDACTED] 0h : 0m : 0s

[Chamar paciente](#) [Reabrir atendimento](#)

Queixa principal:  Tempo de doença:  Em:  Observação:

Anamnese:

[Histórico](#)

**"Hipótese Diagnóstico / CID"**

**Z000** - Exame Medico Geral

Informações complementares:

Caracteres: 5/3000

Caracteres: 0/3000

## Histórico de anamnese

Filtrar



Informação Complementar - 25/05/2024 - feito por: GRACY [REDACTED]

Especialidade: **NUTRICAÇÃO**



PLANO ALIMENTAR  
ATIV FÍSICA

Anamnese - 25/05/2024 - feito por: GERMANA [REDACTED]

Especialidade: **OFTALMOLOGIA**



ROTINA  
HP NEGA  
HO NEGA  
HF NEGA  
AVCC ESTATICA  
+0,00 -1,50 115° 20/20  
+0,50 -0,75 75° 20/20  
BIO OK  
FO OD NDN OE CICATRIZ PIGMENTADA RETINIANA EM EIXO PAPILOMACULAR  
CD  
OCULOS

Anamnese - 25/05/2024 - feito por: GRACY [REDACTED]

Especialidade: **NUTRICAÇÃO**



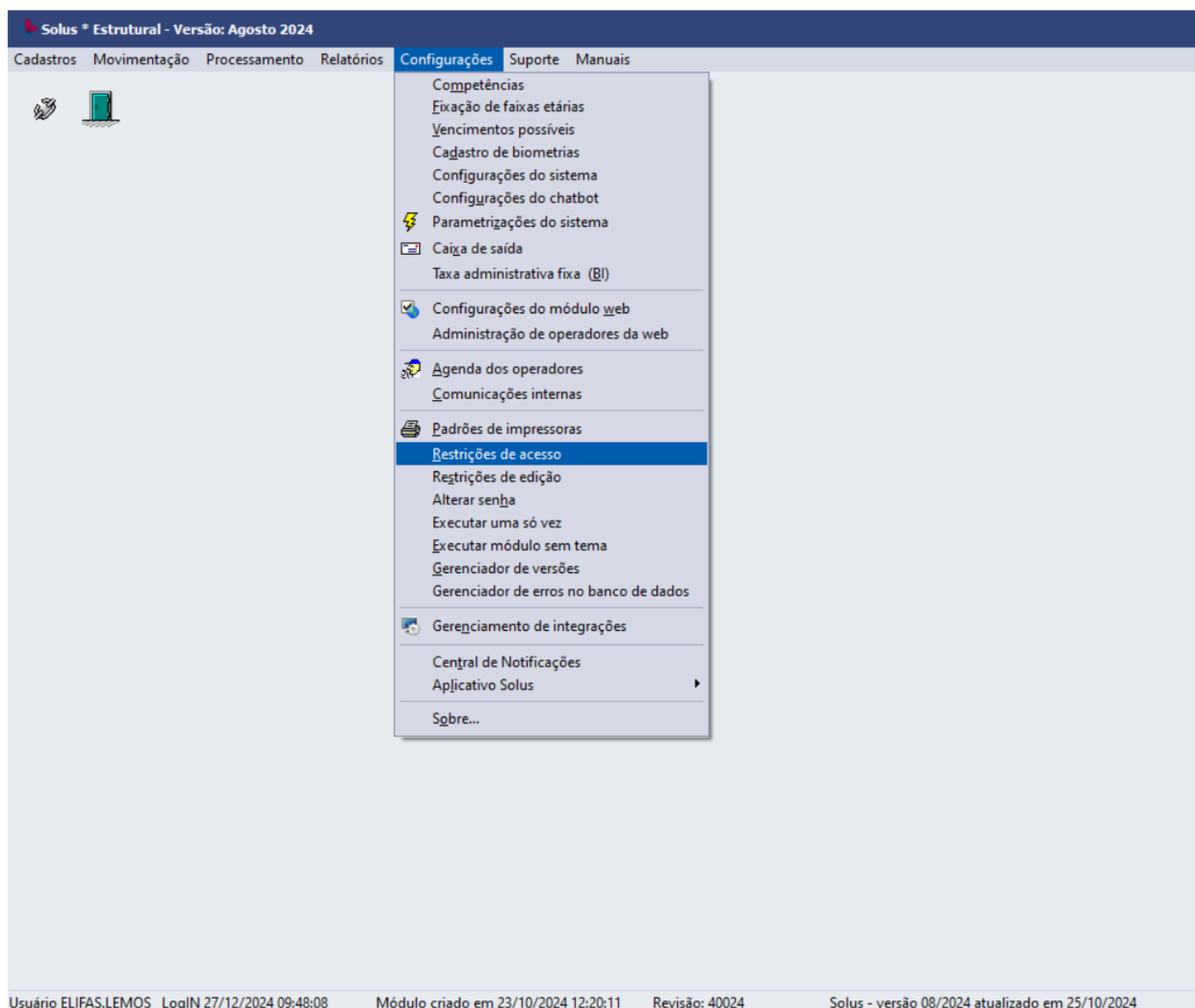
DESEJA MELHORAR A ALIMENTAÇÃO

RELATA EXAMES NORMAIS

# Permissão de Direitos - Solus

A concessão de direitos realizada via Solus impacta diretamente nos módulos disponibilizados no ambiente Cuidado Liv.

Através dos módulos do sistema, a concessão de direitos é realizada nos menus Configurações -> Restrições de Acesso;



A liberação dos direitos pode ser realizada por perfil ou diretamente pelo operador, através do menu "Permissões de direitos";

## Solus \* Perfis de operadores



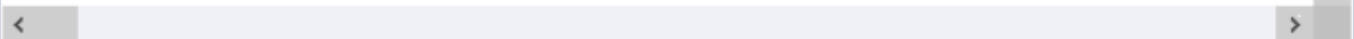
### Pesquisa

Nome do perfil



Pesquisar

Nome do perfil	Email	Unidade de trabalho	Estat ^
▶ ADM - ANALISTAS E ESTAGIARIOS			
ADM - ASSISTENTES E AUXILIARES			
ADM - COMPRAS			
ADM - FIN - DIRETORIA E GERENCIA			
ADM - SUPERVISAO			
ADM CONGÊNERE SCP			
ADMINISTRAÇÃO			
ASSOCIAÇÃO			
AUDITORIA ENFERMAGEM			
AUDITORIA MÉDICA			
BENEFICIARIOS LIV			
CAC CARIRI			
CAC FORTALEZA			



Restrições de acesso	Cadastro de operadores	Cadastro de unidade de trabalho
Permissão de direitos	Cadastro de direitos	Consulta de permissão de acesso
Programas restritos ao perfil	Cadastro de programas	Consulta de direito ao perfil

### Segurança

Número de tentativas para bloqueio de senha do operador:

O tempo de bloqueio do login do operador após o estouro de tentativas é de 1 hora.



Direitos cadastrados

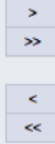
Pesquisa de direito(s) cadastrados:

ACESSO



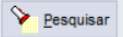
Direitos cadastrados

- ACESSO ACOMPANHAMENTO LINHA DE CUIDADO
- ACESSO AOS ASSUNTOS RESTRITOS - CENTRAL
- ACESSO AOS DETALHES DO PRESTADOR - EMISSÃO DE GUIAS
- ACESSO CLINICAS
- ACESSO FARMACIA
- ACESSO GERENCIAMENTO FARMACIA
- ACESSO GERENCIAMENTO LINHA DE CUIDADO
- ACESSO GERENCIAMENTO NOTIFICACOES
- ACESSO LINHA CUIDADO
- ACESSO PEP
- ACESSO SOMENTE LEITURA A TELA DE POS-PAGAMENTO
- ▶ ACESSO TRIAGEM



Direitos atribuídos

Pesquisa de direito(s) atribuídos:



Direitos atribuídos

- ▶ EXCLUIR ANEXO DO MÓDULO CRM
- WEB PRESTADOR - NÃO VALIDAR EXECUTANTE NO ENVIO DO XML